

¡La ley está en su lado!

La mayoría de los consumidores no saben que existen reglas de “Ventas de telemarketing” de la Comisión Federal de Comercio, que dan una importante protección a los consumidores:

- **Antes de empezar los argumentos de venta**, el agente de telemarketing (vendedor telefónico) le tiene que decir que es una llamada de ventas. El agente de telemarketing le tiene que decir su nombre, el nombre de la empresa y el nombre del producto.
- **Los agentes de telemarketing tienen que decir la verdad** sobre el producto o servicio. No pueden mentir para hacer que usted pague, independientemente del método de pago que use.
- **Usted tiene que estar completamente informado** sobre las restricciones vinculadas a la venta, incluyendo la finalidad de la venta, si el producto o servicio no es reembolsable y si conlleva algún riesgo. Si el argumento es para un premio, le tienen que decir cuál es la probabilidad de ganar, que no se requiere ninguna compra o pago para ganar y las restricciones o condiciones aplicables a recibir el premio.
- **En el caso de una disputa** con su compañía de tarjetas de crédito o con alguien al que le pagó con una tarjeta de crédito, usted le puede exigir a la compañía de tarjetas de crédito que investigue la disputa y corrija los errores de facturación que haya solicitándolo por escrito. Si compra algo y lo paga con una tarjeta de crédito y el vendedor cierra su negocio o simplemente no le envía lo que usted compró, puede hacer que la compañía emisora de la tarjeta de crédito retenga el pago dándole el aviso legal debido.



Retire su nombre de las listas de comercialización

Usted puede hacer que su nombre se retire de muchas listas de telemarketing mediante un servicio gratuito que ofrece la Comisión Federal de Comercio. Simplemente regístrese en el sitio Web de la Comisión, www.donotcall.gov o llame al 1-888-382-1222 desde el número de teléfono que desea añadir a la base de datos de no llamar. A continuación, algunas cosas importantes que debe saber sobre el Registro nacional “No Llame”:

- **Una vez que usted se registre**, los agentes de telemarketing cubiertos por el Registro nacional “No Llame” tienen tres meses a partir de la fecha en que usted se registra para retirar su nombre de sus listas. ¡Después de tres meses no lo pueden llamar!
- **Registrarse en esa lista** no parará a todos los agentes de telemarketing. Todavía puede seguir recibiendo llamadas de organizaciones políticas, instituciones caritativas, encuestadores telefónicos y de empresas con las que tiene una relación comercial existente.
- **Una vez que estuvo** en la lista “No Llame” por tres meses, si recibe llamadas de un agente de telemarketing que le parece que está cubierto por el registro nacional “No Llame”, puede presentar una queja en línea en www.donotcall.gov o llamando al 1-888-382-1222. (Tiene que saber el nombre o el número de teléfono de la compañía que lo llamó.)

Todos los agentes de telemarketing, incluso los que no están cubiertos por el registro nacional “No Llame”, tienen que retirarlo de su lista si usted solicita específicamente que lo hagan. Diga al agente de telemarketing “retíreme de su lista de telemarketing” y pregunte cuánto tiempo demorarán en retirar su número de teléfono. Si recibe otra llamada de uno de sus agentes de telemarketing después de ese plazo, han violado la ley. ¡Cuélgueles!

Permanezca fuera de las listas de comercialización

Hay varios trucos que se emplean para crear listas de telemarketing. Para no figurar en esas listas, simplemente siga las siguientes reglas:

- **No llene** encuestas de consumidores ni encuestas de comercialización.
- **No llene** encuestas adjuntas a las “tarjetas de inscripción de garantías”. Usted no tiene ninguna obligación de responder a la encuesta ni de completar las tarjetas para disfrutar sus derechos de garantía.*
- **No llene** formularios de participación en sorteos.
- **Cuando done dinero** a una obra de caridad o cualquier otro grupo, adjunte una nota pidiéndoles que no compartan, vendan ni alquilen su nombre a ninguna otra organización. Haga lo mismo cuando compre algo de un catálogo.
- **Ejercite a sus derechos de no participación** siempre que le resulte posible. Sus instituciones financieras están obligadas a notificarles sus derechos de impedir que compartan su información financiera con empresas externas. Lea las normas de privacidad de los sitios Web, porque a menudo le dan la oportunidad de hacer que su información no se comparta con otras empresas.

Para más información, vea la página *Privacidad financiera* en el sitio Web de la Oficina de Protección de la Privacidad de California: www.privacy.ca.gov/financial.htm.

** La Sección 1793.1(a)(1) del Código Civil de California requiere que las tarjetas de garantía o de inscripción de productos contengan un párrafo que diga que no completar y enviar la tarjeta no disminuye los derechos de garantía del consumidor. Para obtener el texto de la ley, visite: www.privacy.ca.gov/code/cc1793.1.htm.*

¡No se deje estafar!

- **No compre ni se comprometa** a nada durante la llamada. Si un producto, un servicio o una inversión le despiertan el interés, pida al agente de telemarketing que le envíe información por escrito sobre la oferta. Verifique las promesas realizadas en los materiales impresos y la reputación de la empresa.
- **No dé** su número de tarjeta de crédito a alguien que lo llame por teléfono a menos que haya investigado la compañía y lo que dicen hacer o ha tenido una relación comercial satisfactoria con la compañía en el pasado.
- **No dé nunca** el número de su cuenta bancaria ni de su tarjeta de débito a nadie que lo llame por teléfono. Una vez que decida comprar algo por teléfono, es mucho más seguro pagar con tarjeta de crédito que por ningún otro medio.
- **Sospeche de** las promociones que requieren que llame a un número “900” ó “976”. Es probable que termine con una gran cuenta telefónica y con muy poco a cambio. Si usa uno de esos números, puede colgar el teléfono sin cargo inmediatamente después de oír la revelación del costo al principio de la llamada.
- **Muchas personas**, especialmente las personas mayores, no quieren ser descortés con los agentes de telemarketing. Si no está interesado, está bien colgar el teléfono.

Considere obtener servicios de identificación y bloqueo de llamadas

La mayoría de las compañías de teléfono ahora ofrecen un servicio de identificación de llamadas que le muestra el número de la persona que lo está llamando. También puede bloquear llamadas. El bloqueo de llamadas intercepta la llamada antes de que le llegue. Esos servicios cuestan unos pocos dólares por mes.

“TRUCOS TELEFÓNICOS”

– Algunas estafas típicas de telemarketing

¿Cómo puede reconocer una estafa de telemarketing cuando contesta el teléfono? Ante todo, tenga cuidado con las tácticas de ventas de mucha presión. Las empresas legítimas por lo general reconocen el hecho de que usted no está interesado. Además, le conviene saber sobre algunas de las estafas que se están usando ahora. A continuación, algunos ejemplos:

Estafas de tarjetas de crédito

- **Las ofertas de tarjetas de crédito falsas** son una de las estafas más frecuentes de telemarketing. Por lo general llaman a consumidores con problemas financieros. Típicamente piden un pago adelantado haciendo arreglos para transferir fondos directamente de la cuenta del consumidor. ¡Cuidado! La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito legítimas no piden dinero por adelantado. Nunca dé el número de su cuenta bancaria ni de su tarjeta de débito a alguien que lo llame por teléfono.
- **Los agentes de telemarketing le pueden pedir** el número de su tarjeta de crédito porque tienen un “regalo para los que tienen tarjetas de crédito”. Le pueden decir que después de que se verifique su número le enviarán un regalo. En realidad, pueden usar su tarjeta de crédito para comprar el “regalo” o cargar otras cosas a su cuenta. En la mayoría de los casos, la ley de California prohíbe que los agentes de telemarketing le digan que ganó un premio y que tiene que pagar dinero, por poco que sea, para recibirlo.
- **Otra táctica común** es hacer una oferta de seguro de “protección de pérdidas” de tarjetas de crédito. No lo compre. Por lo general, esos planes de protección que se ofrecen a los consumidores son inútiles. Además, por ley usted sólo es responsable como máximo por \$50 de los cargos no autorizados que se hayan hecho en su tarjeta.



Estafas de lotería internacional

- **Es posible que algún día** levante el teléfono y oiga a alguien anunciar que tiene la oportunidad de recibir cientos de miles de dólares de una lotería extranjera. Esos estafadores prometen cosas a los consumidores ingenuos para que compren cupones de lotería con premios enormes de lugares tan lejanos como Australia y Europa.

Estafas de inversión

- **Estos tipos de estafas** pueden prometer grandes ganancias a personas dispuestas a realizar inversiones “garantizadas” o “sin posibilidad de pérdida” en cosas como oro, plata y otros metales, monedas, timbres postales o arriendos de gas natural y petróleo. Los metales preciosos a menudo se venden empleando financiamiento bancario o “contratos apalancados” (una pequeña inversión que controla una gran cantidad de metales). Los cargos del préstamo u otros cargos de venta socavan rápidamente las posibles ganancias, incluso si la empresa es legítima. Los arriendos de pozos de petróleo y de gas natural a menudo se ofrecen como inversiones sólidas, cuando en realidad los pozos pueden ser inexistentes o no productivos. Las monedas poco comunes a menudo se venden a precios excesivos, son de mala calidad o nunca se entregan.

Hay muchas otras estafas (ventas de revistas, ofertas de trabajo en la casa, clubes de compradores, etc.) y esos individuos deshonestos siempre están a la búsqueda de nuevas maneras de estafar a los consumidores. Conocer sus derechos le dará a usted la ventaja la próxima vez que lo llame un agente de telemarketing inescrupuloso.

Tome el control

Si le parece que fue víctima de una estafa de telemarketing, la siguiente información de contacto le puede resultar útil:

Para información y/o para presentar quejas

- **La fiscalía local**
(busque District Attorney en su directorio telefónico bajo “County Government”)
- **Departamento de Justicia de California**
Procuraduría (Office of the Attorney General)
Public Inquiry Unit, 1515 K Street
P.O. Box 944255, Sacramento, CA 94244
916-322-3360, 1-800-952-5225
<http://caag.state.ca.us/contact/index.htm>
- **Comisión Federal de Comercio**
415-356-5270 (norte de California)
310-824-4300 (sur de California)
www.ftc.gov/bcp/conline/edcams/telemarketing/index.htm

Para información sobre inversiones

- Departamento de Corporaciones de California
1-800-347-6995, www.corp.ca.gov
- Comisión de Comercio de Futuros de Productos
310-235-6783, www.cftc.gov
- Comisión de Bolsa y Valores
1-800-732-0330, www.sec.gov

Para información general

- Departamento de Asuntos del Consumidor de California, 1-800-952-5210, www.dca.ca.gov
- Better Business Bureau, www.bbb.org
- Servicio Postal de los Estados Unidos
1-800-275-8777, www.usps.com

Las opiniones expresadas en esta publicación son las de los autores y no se deben interpretar como representativas de las opiniones ni de las normas de ningún organismo del Estado de California. Si bien esta publicación fue redactada para proporcionar información general precisa sobre la ley, el lector debe consultar a un abogado o a un experto en asuntos del consumidor en casos específicos.



Datos Básicos sobre el Telemarketing (las ventas telefónicas)

Los agentes de telemarketing son personas que venden cosas por teléfono. Aunque muchos agentes de telemarketing venden productos legítimos de compañías lícitas, los agentes de telemarketing deshonestos que emplean prácticas de ventas falsas y engañosas cuestan anualmente 40 mil millones de dólares a consumidores en los Estados Unidos.

Una encuesta de Louis Harris realizada para la Liga Nacional de Consumidores halló que el 92 por ciento de los adultos en los Estados Unidos informaron haber recibido ofertas telefónicas fraudulentas. Los consumidores mayores de 60 años de edad son a menudo blancos de los agentes de telemarketing de dudosa reputación.



Esta publicación es proporcionada como un servicio del
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR DE CALIFORNIA

1625 North Market Blvd., Sacramento, CA 95814

800-952-5210 • www.dca.ca.gov